

Rad No.: 24-240-114315

Barranquilla, 26/03/2024

Señor(a)  
ELIECER CASTRO MALDONADO  
Calle 28 No. 14 - 27 Apartamento 202  
Santa Marta.

Contrato: 2186511

Asunto: Solicitud de información.

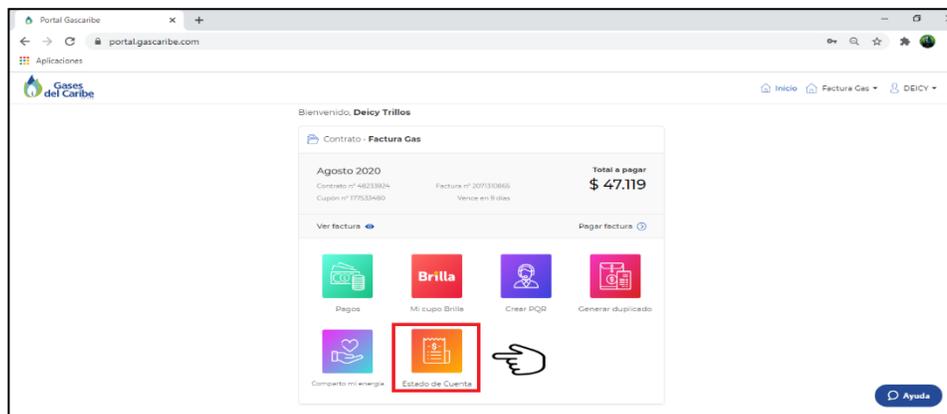
En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas día 11 de marzo de 2024, radicada bajo el No. 24-004814, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 28 No. 14 - 27 Apartamento 202 de Santa Marta, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Para GASCARIBE S.A. E.S.P., no es factible acceder a su petición de aportarle el duplicado solicitado por este medio; sin embargo, le informamos que para obtener un cupón de pago de la total del saldo diferido por concepto de revisión periódica, es necesario que se comunique a través de nuestras líneas telefónicas 164 o la línea gratuita nacional 018000915334, con el fin de atender su requerimiento.

Es importante indicarle que, el usuario también podrá obtener el cupón solicitado mediante nuestro portal web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com), para lo cual deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

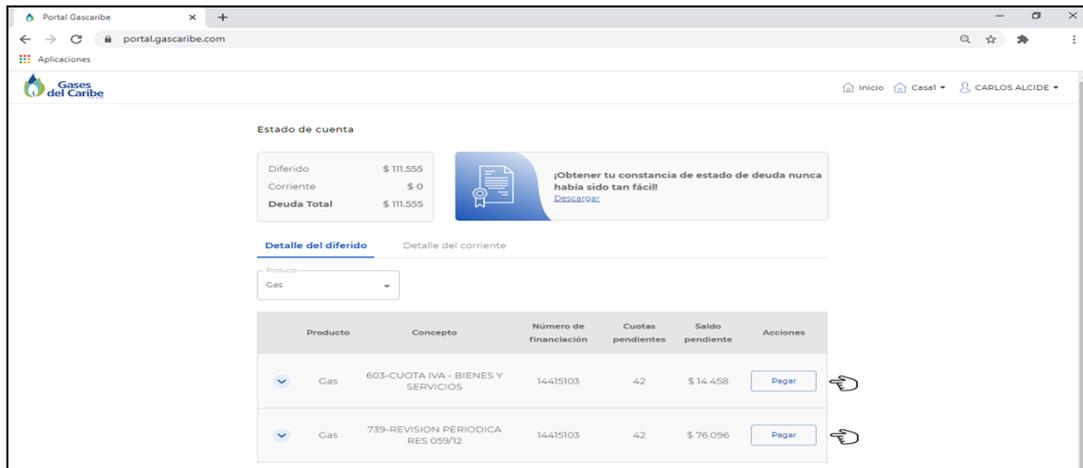
### Paso 1:

Iniciar sesión desde el portal web: [portal.gascaribe.com](http://portal.gascaribe.com), en la pantalla principal seleccionar el botón **Estado de Cuenta**. (Previo tener contrato asociado)



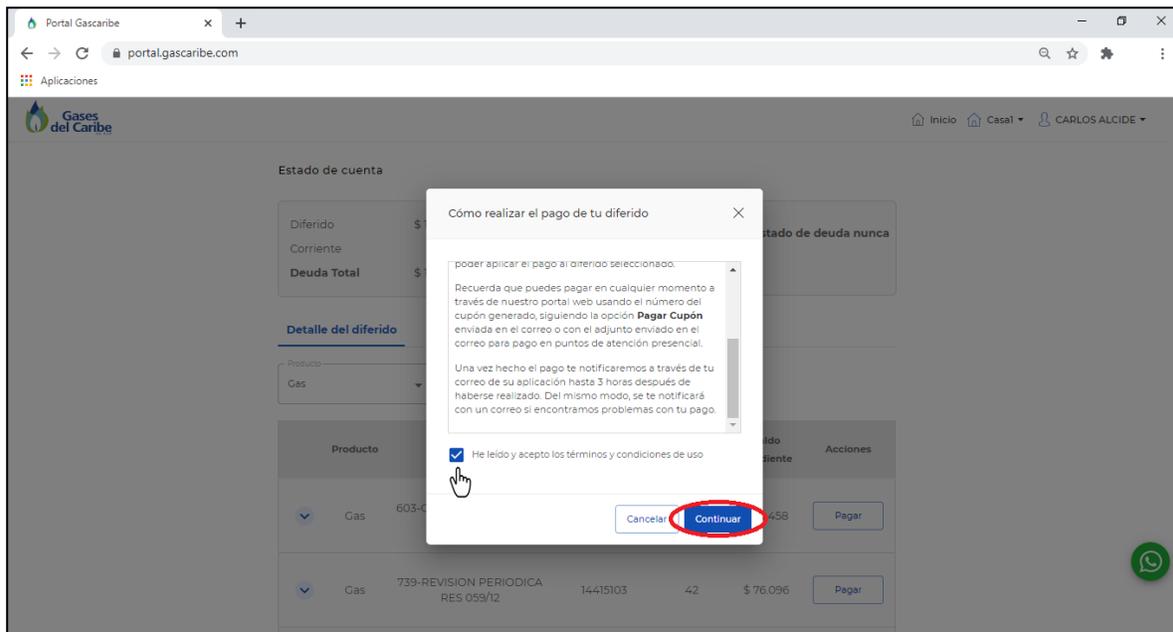
### Paso 2:

Desde la ventana principal del **Estado de Cuenta**, dar clic en el botón correspondiente al diferido que el usuario desea cancelar.



### Paso 3:

Después de haber dado clic en el botón del diferido a cancelar, nos muestra una ventana en donde activamos la casilla de verificación (Términos y condiciones) y presionamos el botón **Continuar**.

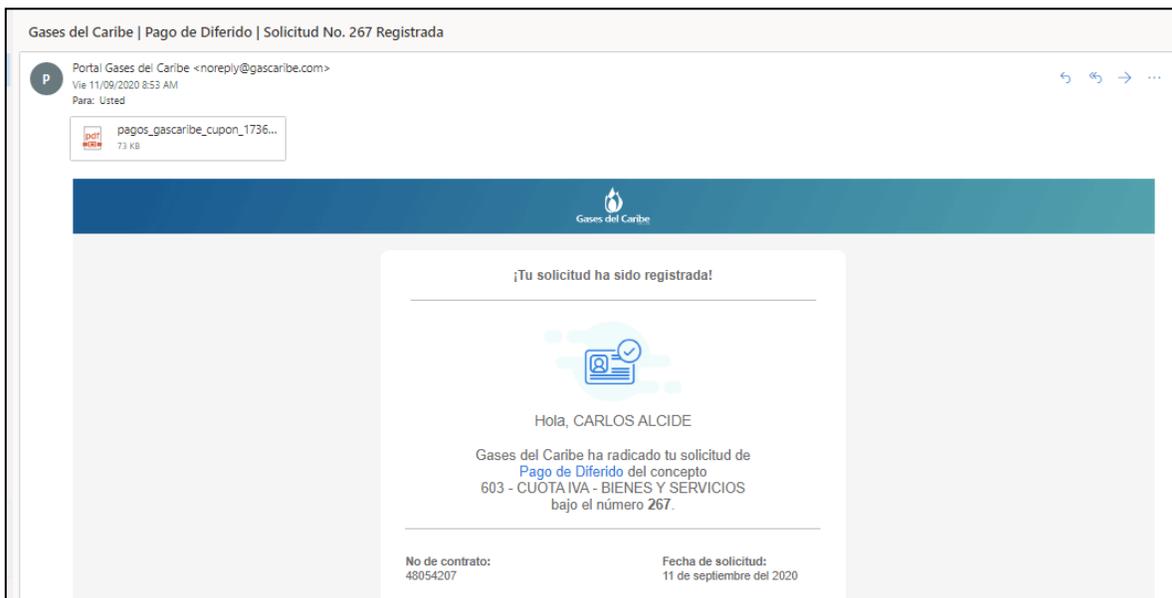


### Paso 4:

Siguiendo el paso 3, luego de haber dado clic en el botón continuar, la siguiente ventana muestra la información en detalle del diferido a cancelar. Si todo es correcto, dar clic en el botón **Solicitar**

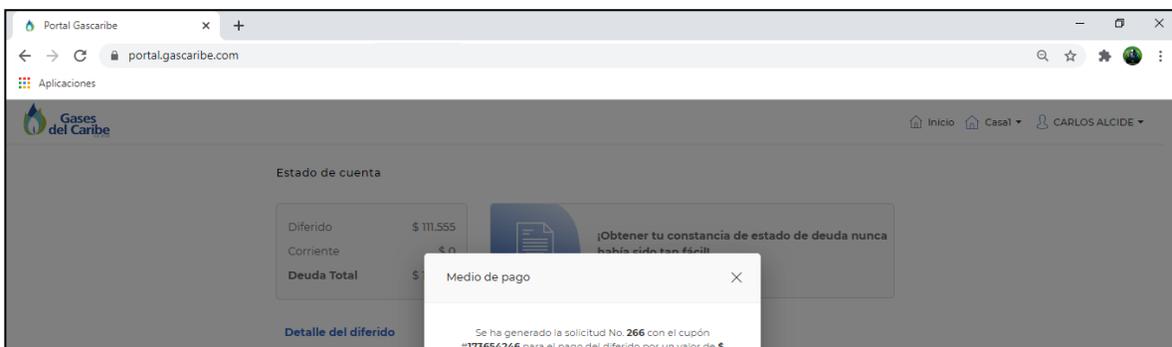


**Nota:** Al momento de presionar o dar clic en el botón **Solicitar**, automáticamente el sistema envía un mensaje al correo electrónico registrado y al celular de la solicitud que se está generando desde el portal web para el pago de diferido.



### Paso 5:

Seleccionar el medio de pago de la solicitud que se ha generado, si desea descargar el cupón o realizar el pago directamente desde la plataforma PSE.



Consideramos importante indicarle que, la vigencia del cupón de pago es de cinco (5) días calendario, así mismo es necesario aclarar que dicha solicitud podrá ser realizada siempre y cuando no presente facturas pendientes por cancelar, es decir, que el usuario debe encontrarse al día con la facturación del servicio.

Cabe anotar que a la fecha el citado servicio presenta pendiente por cancelar la factura del mes de noviembre de 2020, cuyo valor asciende a \$15.852.00, por lo que le sugerimos cancelar el mencionado saldo, con el fin de que pueda realizar el procedimiento señalado en párrafos anteriores.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



**CARLOS JÚBIZ BASSI**  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS001/73  
211450220